

**HUBUNGAN ANTARA KUALITAS PELAYANAN GOJEK DENGAN
KEPUASAN KONSUMEN PADA MAHASIWA FAKULTAS PSIKOLOGI
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SURAKARTA**

SKRIPSI

Diajukan kepada Fakultas Psikologi
Untuk Memenuhi Sebagian Persyaratan Dalam Mencapai
Gelar Derajat Sarjana (S-1) Psikologi



Oleh:

NUR TASLIMAH

F100150033

**PROGRAM STUDI PSIKOLOGI
FAKULTAS PSIKOLOGI
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SURAKARTA
2019**

**HUBUNGAN ANTARA KUALITAS PELAYANAN GOJEK DENGAN
KEPUASAN KONSUMEN PADA MAHASIWA FAKULTAS PSIKOLOGI
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SURAKARTA**

SKRIPSI

Diajukan kepada Fakultas Psikologi
Untuk Memenuhi Sebagian Persyaratan Dalam Mencapai
Gelar Derajat Sarjana (S-1) Psikologi

Diajukan Oleh:

NUR TASLIMAH

F 100 150 033

**PROGRAM STUDI PSIKOLOGI
FAKULTAS PSIKOLOGI
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SURAKARTA**

2019

HALAMAN PERSTUJUAN
HUBUNGAN ANTARA KUALITAS PELAYANAN GOJEK DENGAN
KEPUASAN KONSUMEN PADA MAHASISWA FAKULTAS PSIKOLOGI
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SURAKARTA

Diajukan oleh :

NUR TASLIMAH

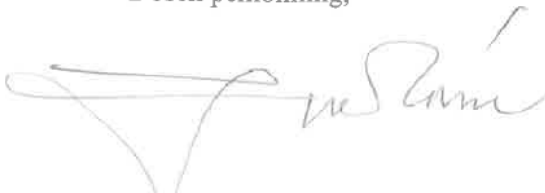
F 100 150 033

Telah disetujui untuk dipertahankan

Di depan Dewan Penguji

Telah disetujui oleh :

Dosen pembimbing,



(Drs. Mohammad Amir, M.Si, Psi)

Surakarta, 3 Mei 2019

NIK. 250/0607075501

HALAMAN PENGESAHAN
HUBUNGAN ANTARA KUALITAS PELAYANAN GOJEK DENGAN
KEPUASAN KONSUMEN PADA MAHASIWA PSIKOLOGI
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SURAKARTA

Diajukan Oleh:

NUR TASLIMAH

F 100 150 033

Telah dipertahankan di depan Dewan Penguji

Fakultas Psikologi

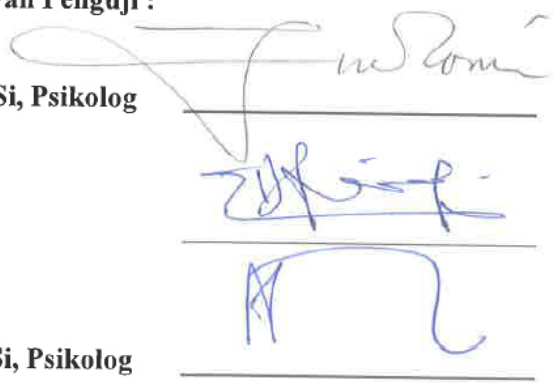
Universitas Muhammadiyah Surakarta

Pada hari Jum'at, 3 Mei 2019

Dan dinyatakan telah memenuhi syarat

Dewan Penguji :

1. **Drs. Mohammad Amir, M.Si, Psikolog**
(Ketua Dewan Penguji)
2. **Dr. Daliman, SU**
(Anggota I Dewan Penguji)
3. **Susatyo Yuwono, S.Psi, M.Si, Psikolog**
(Anggota II Dewan Penguji)



Surakarta, 3 Mei 2019

Universitas Muhammadiyah Surakarta

Fakultas Psikologi

Dekan



Susatyo Yuwono, S. Psi., M. Si., Psikolog

SURAT PERNYATAAN

Yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Nur Taslimah

NIM : F 100 150 033

Fakultas : Psikologi

Judul : Hubungan antara Kualitas Pelayanan Gojek dengan Kepuasan
Konsumen pada Mahasiswa Fakultas Psikologi Universitas Muhammadiyah
Surakarta

Saya menyatakan bahwa hasil karya ini adalah benarbenar hasil karya saya pribadi, sama sekali tidak melakukan plagiat ataupun meminta jasa pembuatan skripsi dari pihak lain.

Demikian surat pernyataan ini saya buat dengan segala kesungguhan apabila dilain waktu ditemukan hal-hal yang bertentangan dengan pernyataan saya, maka saya bersedia menerima konsekuensinya. Surat pernyataan ini merupakan tanggung jawab moral saya sebagai penulis/peneliti kepada Tuhan Yang Maha Esa.

Surakarta, 3 Mei 2019

Yang Menyatakan

Nur Taslimah

F 100 150 033



VISI, MISI DAN TUJUAN
FAKULTAS PSIKOLOGI
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SURAKARTA

VISI :

Menjadi pusat pendidikan sarjana psikologi yang kompeten dan berkarakter sesuai risalah Islam dan budaya Indonesia.

MISI

1. Menghasilkan sarjana psikologi yang menguasai dan terampil mengaplikasikan dasar-dasar psikologi serta memiliki integritas sebagai ilmuwan psikologi
2. Mengembangkan pusat penelitian psikologi Islam dan indigenos yang menjadi rujukan nasional dan Asia
3. Mengembangkan pusat layanan psikologi bagi masyarakat

TUJUAN

1. Menghasilkan sarjana psikologi yang mandiri, jujur, kreatif, bertanggung jawab dalam menerapkan dasar-dasar ilmu psikologi
2. Meningkatkan kualitas dan kuantitas penelitian mahasiswa dan dosen tentang psikologi Islam dan indigenos
3. Meningkatkan peran aktif dosen dan mahasiswa dalam pelayanan psikologi bagi masyarakat.

MOTTO

“Don’t lose hope, nor be sad.”

– Qur’an 3:139

“If you can dream it, you can do it.”

– Walt Disney

“Happiness can be found even in the darkest of times if one only remembers to turn on the light.”

– Albus Dumbledore

“Dead people receive more flowers than the living ones because regret is stronger than gratitude.”

– Anne Frank

PERSEMBAHAN

Dengan mengucapkan syukur kepada Allah SWT,
karya ini penulis persembahkan untuk:

1. Ayah penulis (Alm) H. Ali Badruddin S.Sos dan Ibu penulis Hj. Nuriah S.Pd tercinta, yang selalu memberikan motivasi, dukungan, kasih sayang serta nasehat kepada penulis. Terima kasih selalu sabar dalam memberikan yang terbaik untuk penulis sehingga karya ini dapat selesai.
2. Kakak penulis Muhammad Rahman Hadi dan Muhamad Faidhurrahman tersayang, yang selalu memberikan dukungan dan memberikan kasih sayang kepada penulis.

KATA PENGANTAR

Assalamualaikum Wr. Wb.

Alhamdulillahirobbil' alamin, segala puji bagi Allah yang telah menganugerahkan segenap nikmat dan rahmat-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul “Hubungan antara Kualitas Pelayanan Gojek dengan Kepuasan Konsumen pada Mahasiswa Fakultas Psikologi Universitas Muhammadiyah Surakarta”. Penulis menyadari bahwa tanpa adanya doa, dukungan serta bantuan yang melibatkan banyak bantuan dan dukungan dari berbagai pihak penulisan skripsi ini tidak akan terwujud. Oleh karena itu penulis mengucapkan terimakasih kepada :

1. Allah SWT Yang Maha Pengasih lagi Maha Penyayang atas segala nikmat yang telah diberikan kepada penulis.
2. Bapak Susatyo Yuwono S. Psi M., Si., Psi selaku DEKAN Fakultas Psikologi Universitas Muhammadiyah Surakarta yang telah berkenan memberikan izin kepada penulis untuk melakukan penelitian demi menyelesaikan skripsi ini.
3. Bapak Drs. Mohammad Amir, M.Si, Psi selaku pembimbing utama skripsi yang telah berkenan meluangkan waktu dan pikiran untuk memberikan ilmu serta sabar membimbing penulis dalam penyelesaian skripsi ini.
4. Ibu Dr. Moordiningsih, M.Si, Psikolog selaku dosen pengampu mata kuliah Teknik Penyusunan Skripsi yang telah memberikan bimbingan serta saran dalam penyusunan proposal skripsi ini.

5. Desviana Herlien Ramadhanti a.k.a Mamak, Monica Purdiani a.k.a sister, Intania Nur Egni Annisa Rizky dan Happy Wahyu Oentari a.k.a Bundo, sahabat penulis yang selalu memberikan dukungan dan semangat untuk mengerjakan skripsi.
6. Mama dan Mami, yang selalu memberikan doa yang tiada henti kepada penulis.
7. Nirwana Putri Nilana, sahabat seperjuangan sejak SMA yang selalu memacu penulis untuk mengerjakan skripsi.
8. Muhammad Farouk dan Suryo Adhi, yang menemani bermain ketika penulis merasa jenuh dalam mengerjakan skripsi.
9. Geng Receh (Mas Nael, Mas Bobi, Mas Bagus, Mamak, Monica, Intan), yang selalu memberikan semangat dan hiburan saat merasa jenuh dalam mengerjakan skripsi
10. Muchamad Amirul Fajar Kramajaya, selaku teman yang telah memberikan inspirasi dalam mengerjakan skripsi.
11. Teman teman psikologi angkatan 2015, yang telah memberikan dukungan kepada penulis selama proses pengerjaan skripsi.
12. Semua pihak yang tidak penulis sebutkan satu per satu yang telah membantu penulis dalam menyelesaikan skripsi.

Akhir kata, semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi pembaca dan siapa saja yang membutuhkan. Kurang lebihnya penulis mengucapkan terima kasih kepada semua pihak yang telah mendukung penulis semoga Allah senantiasa melimpahkan rahmat dan karunia-Nya serta balasan kebijakan kepada mereka.

Wassalamu'alaikum Wr. Wb.

Surakarta, 3 Mei 2019

Nur Taslimah

DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL	i
HALAMAN PERSTUJUAN	ii
HALAMAN PENGESAHAN.....	iii
SURAT PERNYATAAN.....	iv
VISI, MISI DAN TUJUAN	v
MOTTO	vi
PERSEMBAHAN	vii
KATA PENGANTAR	viii
DAFTAR ISI.....	xi
DAFTAR TABEL.....	xv
DAFTAR LAMPIRAN	xvi
ABSTRAK	xvii
ABSTRACT.....	xviii
BAB I.....	1
PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Tujuan Penelitian	9
C. Manfaat Penelitian	9
1. Manfaat teoritis.....	9
2. Manfaat praktis.....	9

BAB II.....	11
TINJAUAN PUSTAKA	11
A. Kepuasan Konsumen.....	11
1. Pengertian kepuasan konsumen.....	11
2. Faktor yang mempengaruhi kepuasan konsumen	12
3. Aspek kepuasan konsumen.....	14
B. Kualitas Pelayanan	15
1. Pengertian Kualitas pelayanan	15
2. Aspek Kualitas Pelayanan	17
3. Faktor yang Mempengaruhi Kualitas Pelayanan.....	18
C. Hubungan Antara Kualitas Pelayanan Gojek Terhadap Kepuasan Konsumen.....	19
D. Hipotesis.....	23
BAB III	25
METODE PENELITIAN.....	25
A. Identifikasi Variabel.....	25
B. Definisi Operasional Penelitian.....	25
C. Populasi, Sampel, dan Teknik Pengambilan Sampel	26
1. Populasi	26
2. Sampel	26

3. Teknik Pengambilan Sampel	27
D. Metode Pengumpulan Data	27
1. Metode	27
2. Alat Pengumpulan Data.....	27
E. Validitas dan Realibilitas	31
1. Validitas.....	32
2. Reliabilitas.....	32
F. Analisis Data	32
1. Uji Normalitas	33
2. Uji Linearitas	33
3. Analisis Data	33
BAB IV	35
LAPORAN PENELITIAN.....	35
A. Persiapan Penelitian	35
1. Orientasi tempat penelitian.....	35
2. Persiapan alat pengumpulan data	36
3. Perhitungan validitas	37
4. Reliabilitas.....	41
B. Pelaksanaan penelitian	41
1. Penentuan subjek	41

2. Pengumpulan data penelitian.....	42
3. Skoring.....	43
C. Analisis data	43
1. Uji asumsi	43
2. Uji hipotesis	44
3. Sumbangan efektif.....	45
4. Kategorisasi	45
D. Pembahasan.....	48
BAB V.....	54
PENUTUP.....	54
A. Kesimpulan	54
B. Saran.....	54
DAFTAR PUSTAKA	56
LAMPIRAN.....	59

DAFTAR TABEL

Tabel 1 Blue Print Skala Kepuasan Konsumen	28
Tabel 2 Blue print Skala kualitas pelayanan	30
Tabel 3 Blue print Skala kepuasan konsumen	38
Tabel 4 Blue print Skala kualitas pelayanan	40
Tabel 5 Hasil uji reliabilitas	41
Tabel 6 Kategorisasi Kepuasan Konsumen.....	46
Tabel 7 Kategorisasi Kualitas Pelayanan	47
Tabel 8 Uji Hipotesis, Sumbangan Efektif, Dan Kategorisasi.....	48

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Skala Penelitian	60
Lampiran 2 Validitas	68
Lampiran 3 Reliabilitas	71
Lampiran 4 Normalitas	96
Lampiran 5 Linieritas	98
Lampiran 6 Uji Hipotesis	101
Lampiran 7 Kategorisasi	107

HUBUNGAN ANTARA KUALITAS PELAYANAN GOJEK DENGAN KEPUASAN KONSUMEN PADA MAHASISWA FAKULTAS PSIKOLOGI UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SURAKARTA

ABSTRAK

Penelitian bertujuan untuk (1.) mengetahui hubungan antara kualitas pelayanan gojek dengan kepuasan konsumen pada mahasiswa psikologi UMS. (2.) mengetahui peranan kualitas pelayanan *driver* dengan konsumen gojek. (3.) mengetahui tingkat kepuasan konsumen gojek pada mahasiswa psikologi. (4.) mengetahui tingkat kualitas pelayanan gojek. Subjek dari penelitian ini adalah konsumen gojek pada mahasiswa fakultas psikologi UMS. Penentuan subjek tersebut dilakukan dengan *purposive sampling*, yang terdiri dari 101 orang mahasiswa fakultas psikologi UMS, memiliki aplikasi gojek dan pernah menggunakan gojek. Teknik pengumpulan data dalam penelitian ini adalah menggunakan skala kualitas pelayanan, dan skala kepuasan konsumen. Berdasarkan hasil analisis menggunakan non-parametric didapatkan hasil koefisien korelasi (r) sebesar 0.653 dan signifikansi (p) sebesar 0,000 ($p < 0,01$). Menunjukkan bahwa ada hubungan antara kualitas pelayanan gojek dengan kepuasan konsumen pada mahasiswa psikologi UMS. Melalui perhitungan determinasi r^2 diketahui kualitas pelayanan memberikan pengaruh terhadap kepuasan konsumen sebesar 42,6%. dari kategorisasi diketahui tingkat kualitas pelayanan masuk pada kategorisasi sedang dan tingkat kepuasan konsumen masuk pada kategorisasi tinggi.

Kata kunci : kepuasan konsumen, kualitas pelayanan, Gojek

ABSTRACT

The research aims to (1.) find out the relationship between gojek service quality and customer satisfaction in UMS psychology students. (2.) knowing the role of driver service quality with gojek consumers. (3.) knowing the level of satisfaction of gojek consumers in psychology students. (4.) knowing the quality level of gojek services. The subjects of this study were gojek consumers on UMS psychology faculty students. Determination of the subject was carried out by purposive sampling, which consisted of 101 students of the UMS psychology faculty, had a motorcycle taxi application and had / often used motorcycle taxi. The data collection technique in this study is using the scale of service quality, and the scale of customer satisfaction. Based on the results of the analysis using non-parametric results obtained correlation coefficient (r) of 0.653 and significance (p) of 0.000 ($p < 0.01$). Shows that there is a relationship between the quality of gojek service and customer satisfaction in UMS psychology students. Through the calculation of r^2 determination it is known that service quality has an effect on consumer satisfaction by 42.6%. From the categorization it is known that the level of service quality is included in the medium categorization and the level of customer satisfaction is in high categorization.

Keywords : customer satisfaction, service quality, Gojek